

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2500900
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencia en las prestaciones. Servicio de Atención Residencial.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500900. En dicho escrito, remitido por el hijo de la interesada, y en la documentación adjunta, se nos trasladaban lo siguientes hechos:

- La interesada solicitó el 17/02/2022 el reconocimiento de su situación de dependencia, mostrando su preferencia por el servicio de teleasistencia y una prestación económica vinculada al servicio de ayuda domiciliaria.
- El 28/06/2022 se le asignó un Grado 1 de dependencia, y el 15/07/2022 se aprueba su Programa Individual de Atención (PIA) con una prestación económica vinculada al SAD con un importe de 250 euros mensuales. Nada se dijo sobre el servicio de teleasistencia.
- Ante el agravamiento de su salud, desde noviembre de 2022 asistía a un Centro de Día, por lo que no contrató el SAD aprobado que caducó por Resolución el 25/04/2023. Mientras estuvo en el centro de Día hubo de abonar las mensualidades sin ayuda alguna.
- El 01/12/2022 solicitó revisión de grado y nuevas preferencias, insistiendo en la teleasistencia y en una prestación económica vinculada a un servicio de centro de día.
- El 15/02/2023 se le asigna un grado 2 de dependencia.
- El 04/04/2023 solicita nuevas preferencias, un servicio de atención residencial pues empezó a vivir en la Residencia SAVIA de Silla.
- El 08/10/2024 solicita de nuevo revisión de grado por agravamiento.

En todo este proceso no ha percibido ninguna ayuda ni prestación.

Por ello, el 28/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Transcurrido ampliamente el plazo concedido, el 29/04/2025 recibimos respuesta con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 8 de octubre de 2024, la persona interesada presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia la cual fue resuelta el 26 de febrero de 2025 en GRADO 3.

Con anterioridad, en fecha 4 de abril de 2023, había presentado unas nuevas preferencias instando al reconocimiento de un servicio de atención residencial, pero a fecha de emisión

de

este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución aprobando su Programa Individual de Atención.

Constando en su expediente de dependencia, como preferencia el servicio de atención residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 34 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (de garantía) para aquellas plazas cuyo coste real cumpla con lo estipulado en el apartado segundo de este artículo según lo recogido en la modificación introducida por el artículo 5 del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell. El importe de la citada prestación garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo".

En el momento de elaborar este informe no consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» que se haya ofertado esta prestación.

No es posible indicar una fecha ni un plazo aproximado para la resolución de esta solicitud ya que existen factores que pueden alterar cualquier estimación como las urgencias de carácter social y la disponibilidad de plazas vacantes.

En cuanto a la circunstancia de que la persona que formula la queja reside en un municipio afectado por la Dana iniciada en la Comunitat Valenciana el 29 de octubre de 2024, cabe comunicar que la Orden de servicio 1/2024 de esta Dirección General acordó –por la concurrencia de circunstancias singulares y razones de interés público, social y humanitario– la preferencia en la tramitación en los expedientes de dependencia de las personas residentes en los municipios afectados, indicando expresamente que dicha priorización comprende las resoluciones PIA de servicio de atención residencial para personas mayores, en los términos señalados por el Protocolo de actuación, de fecha 1 de noviembre de 2024, para el procedimiento de emergencia social en la asignación de plazas residenciales del SVPSS para personas mayores afectadas por la DANA

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39,

se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

La persona interesada nos confirmó que la Conselleria había aprobado, el 26/02/2025, la Resolución por la que se reconocía el grado 3 de dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, limitada a los datos aportados por la persona interesada, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el plazo de seis meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas).
- Se ha incumplido el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias. La persona dependiente lo es en un grado 3, y dado que fue cambiando de preferencias a medida que la salud se deterioraba, nunca alcanzó a percibir una ayuda de la administración. Ahora reside en un centro residencial y requiere urgentemente de dicho recurso o de la prestación de garantía oportuna.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre el derecho de la persona dependiente a un servicio de atención residencial, o una prestación económica de garantía que se le haya ofrecido, priorizando dicha resolución por residir en un municipio afectado por la DANA.
6. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, atendiendo a las circunstancias singulares producidas dado que desde que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, el 17/02/2022, no ha percibido ayuda alguna.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana